POLÍTICA DE GARANTÍA

BOMBAS MEJORADA

ESTA GARANTÍA APLICARÁ EN TODOS LOS EQUIPOS Y BOMBAS VENDIDOS POR Bombas Mejorada S.A. de C.V. SIN EXCEPCIÓN

1. Esta garantía aplica por un periodo de 3 años a partir de la fecha de facturación. Se hará válida, sin costo alguno, para los productos que sean presentados en nuestra planta.
2. El equipo y accesorios que no sean manufacturados por Bombas Mejorada, se garantizarán solamente hasta donde llegue la garantía del fabricante original. (En particular, los motores y demás equipo eléctrico y electrónico tienen una garantía muy limitada por estar sujetos a descomposturas causadas por una mala conexión o un mal suministro de corriente eléctrica).
3. El servicio por garantía y/o reemplazo de piezas y componentes no implica una prolongación de la garantía.
4. Serán causas de la cancelación total de la garantía:
    a) La reparación y/o modificación del producto, por parte del cliente o terceros ajenos a Bombas Mejorada.
    b) Por no contar el equipo con las condiciones mínimas recomendadas en el manual de instalación y/o etiquetas de instalación adheridas al equipo.
5. De ser necesario el traslado de un técnico o personal de servicio fuera de la planta, para cualquier servicio, de garantía o no, los gastos de viaje y viáticos serán por cuenta del solicitante del servicio, y sólo se llevarán a cabo previa aceptación por escrito del presupuesto de gastos de viaje y viáticos generado por el Departamento de servicio de Bombas Mejorada (ver anexo 1).
6. El costo de reparaciones a efectuar, o reemplazo de materiales que no cumplan con los requisitos para hacer válida la garantía o que estén fuera de esta, deberá ser cubierto por adelantado.
7. Bombas Mejorada no se hace responsable por daños y perjuicios causados por fallas en sus equipos.

ESTA GARANTÍA NO CUBRE LO SIGUIENTE:

1. Piezas que sufren desgaste por uso normal, tales como sellos mecánicos, baleros, bandas de transmisión, etc.
2. Daños causados por arena o materiales abrasivos, químicos, corrosión, actos naturales, así como otras fuerzas fuera del control de bombas mejorada.
3. Reparaciones o reemplazos hechos fuera de nuestra planta sin la autorización por escrito de bombas mejorada.
4. Gastos de fletes, desinstalación, reinstalación y todos aquellos gastos efectuados para permitir la revisión del equipo en nuestra planta.

PARA HACER VÁLIDA UNA GARANTÍA O SOLICITAR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO O REPARACIÓN:

1. Llame al Departamento de Servicio de Bombas Mejorada, al Tels.+52(33) 3811 3969 y +52(33) 3811 2519 Lada sin costo 01 800 GARANTÍA (42726842) o envié un correo a **servicio@bombasmejorada.com**
2. Indique el número de factura de su equipo, su número de serie o la fecha de su adquisición y modelo, para obtener el historial de servicio del equipo.
3. Indique la condición de falla, con el mayor detalle posible.
4. El Departamento de Servicio le dirá el status de la garantía y dará las instrucciones para el envío del equipo a nuestras instalaciones o le dará el presupuesto de gastos de viaje, si se requiere que un técnico haga la reparación en sitio.
5. Si no aplica garantía se le enviará por correo o fax un reporte y un presupuesto de la reparación.
6. Según el caso aplicable, indique por escrito, su aceptación de los cargos de reparación y/o de gastos de viaje y viáticos, si usted tiene crédito con Bombas Mejorada o proceda con el pago mediante depósito a la cuenta de banco. Con esta información, el Departamento de Servicio acordará con usted la fecha, hora y sitio donde se llevará a cabo el servicio del equipo.
7. Una vez realizado el servicio, el técnico le presentará la orden de servicio con su diagnóstico y comentarios para su firma y le entregará una copia de esta.
8. Para reparaciones hechas por personal autorizado de Bombas Mejorada a equipos que estén fuera del periodo de garantía de 3 años, se otorgará un periodo de garantía de 1 año en las partes objeto de la reparación y que hayan sido realizadas por personal de Bombas Mejorada. Será objeto de anulación de esta garantía las reparaciones y/o posteriores a la reparación hecha por Bombas Mejorada, y que sean realizadas por parte del cliente o terceros sin autorización de Bombas Mejorada.

ANEXO 1

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO

Para Bombas Mejorada es una prioridad el dar servicio de reparación y mantenimiento a los productos que fabrica, con el propósito de mantenerlos operando de forma óptima durante su vida útil.
Para tal cometido se cuenta con el Departamento de Servicios, con personal y recursos especializados, vehículos de transporte, partes y refacciones originales. Técnicos ubicados en diferentes ciudades de la República Mexicana para poder acudir a los servicios de forma rápida y económica.

La siguiente es una guía de cómo se presta este servicio.

1) Pare evitar triangulaciones el Departamento de Servicios tratara directamente con el usuario. Toda la comunicación e información que se tenga con el usuario, así como los reportes del servicio se le pasara copia al distribuidor que haya efectuado la venta para que este también le de seguimiento.

2) Se solicitará al cliente o usuario el número de serie del artículo para verificación de información comercial e historial de reportes de mantenimiento, servicios y/o garantías del producto.

3) Se solicitará, vía telefónica al cliente o usuario, si es que se encuentra en presencia del equipo o producto, que realice, en la medida de lo posible ciertas pruebas con la finalidad de resolver el problema o bien de tener una idea mas clara de su causa. Así mismo se solicitará al cliente o usuario el envío de fotos o cualquier otro material que pudiera ser útil en el diagnostico y solución del problema

4) Si el problema se resolvió vía telefónica, se realizará un reporte el cual quedará en el historial de servicio del producto. En caso contrario se programará la visita de un técnico para su diagnostico.

5) La programación de la visita del técnico se hará en los términos que indica la garantía de BM. Los términos de la garantía establece que de proceder esta se otorga en la fábrica por lo que los viáticos de las visitas de los técnicos no están incluidos en la garantía.

6) Para agilizar la visita de un técnico, si el solicitante tiene crédito de BM y esta al corriente, los costos de viáticos y refacciones que se acuerden con el departamento de servicios, serán cargados a dicha línea de crédito, en caso contrario se solicitará el pago anticipado de dichos costos en concordancia con la garantía de BM.

7) Cuando procedan los reclamos de garantía, los gastos de refacciones y mano de obra cobrados con anterioridad, serán rembolsados a la persona o empresa que los erogue, vía notas de crédito o devolución en efectivo.

8) Durante la visita del técnico y con apoyo de la información enviada por el cliente o usuario, se procederá a:

a) La revisión de las condiciones de instalación y operación del equipo
b) Revisión de la falla reportada
c) Determinación de acciones y tiempo de reparación de la falla. En caso de que se requiera de más días de estancia o de programar otras visitas; se le informará al cliente o usuario de la situación.

9) La tarea principal del técnico de servicio es la de dejar el equipo operando de forma correcta y de acuerdo a las programaciones y calibraciones del mismo y a las condiciones que permita la instalación de las redes hidráulicas y eléctricas.

10) Todas las piezas, refacciones o insumos que sean retirado por motivo de la falla que diagnostique el técnico, serán enviados a la planta para su análisis y determinación de la causa de la falla, basados en la información recabada por el técnico y en pruebas o análisis realizados en la planta.

11) Cuando se requiera del reporte de un tercero; de algún insumo no fabricado por BM, este será enviado al fabricante para su análisis y diagnóstico; con el tiempo de espera que el fabricante tome el cual puede ser mayor al deseado, ya que no depende de BM. Dicho tiempo será informado al cliente o usuario, así como el reporte del mismo cuando este sea entregado a BM.

12) Con el objeto de evitar contradicciones o malos entendidos, los técnicos no están autorizados para informar directamente al (los) cliente(s) del diagnostico, problemas o fallas detectadas. Tal informe se dará formalmente al cliente por escrito por el departamento de servicios de BM.

13) La determinación de procedencia de garantías, devoluciones, costos de viáticos y fechas de servicios, no podrán ser determinadas por los técnicos de servicio; dichos trámites serán realizados por la supervisión del departamento de servicios de BM, en los tiempos que determine BM o los fabricantes directos de los insumos.

14) Los tiempos, costos de viáticos, refacciones y mano de obra estarán acorde a los términos y condiciones de la garantía que otorga BM.

15) En los caso específicos en que se trate de un equipo contra incendio, hidroneumático, o de velocidad variable el cual halla sido fabricado en su totalidad en BM, probado en el laboratorio y del cual exista un certificado de pruebas expedido por el laboratorio de BM, tendrá hasta un 40% de descuento en refacciones y mano de obra cuando el reclamo de garantía no proceda. Cuando el equipo este fuera del periodo de garantía no aplicará dicho descuento.

16) En los casos específicos en los que BM vendió solo los controles o piezas sueltas de un equipo, el diagnostico de dichas piezas o controles se hará directamente en BM, para lo cual será necesario el envío de las piezas o controles en los términos que indica la garantía de BM. Esto es porque BM no intervino en el diseño e integración del equipo, por lo que solo se responsabiliza del funcionamiento individual del producto fabricado y no en la interacción de este con las otras partes.